

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK
PASCA PEMEKARAN KECAMATAN DI KECAMATAN KAWANGKOAN
UTARA KABUPATEN MINAHASA**

*Ava Irene Polla¹
Sofia Pangemanan²
Josef Kairupan³*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Kawangkoan Utara Pasca Pemekaran Kecamatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara langsung, observasi lapangan serta melalui kajian dokumen. Dalam penelitian ini, informannya berjumlah 9 orang, yakni Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi, Tokoh Masyarakat, dan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparat di Kecamatan Kawangkoan Utara dalam melayani masyarakat secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti tidak tetapnya kantor kecamatan sejak dimekarkan, hal ini menyebabkan arsip-arsip harus ditata kembali, selain itu hal ini membuat aparat tidak nyaman bekerja karena suasana kantor yang tidak representatif. (2) Kuantitas pelayanan yang diberikan aparat kecamatan dapat dikatakan rendah, hal ini disebabkan sifat apatis dan kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah mengenai pemekaran kecamatan beberapa tahun lalu. Efek tersebut masih bisa dirasakan sampai sekarang. (3) Efektivitas kerja aparat pemerintah Kecamatan Kawangkoan Utara juga masih belum sesuai dengan harapan, hal ini disebabkan kurangnya dukungan sarana dan prasarana seperti prasarana kantor yang belum representatif serta dukungan anggaran yang terkadang terlambat, sehingga untuk membeli tinta dan kertas harus menunggu anggaran. (4) Komitmen Kerja, merupakan satu-satunya aspek yang dapat dikatakan baik, meskipun dukungan masyarakat belum maksimal dan dukungan dana yang tidak stabil, namun sikap komitmen dan semangat kerja aparat kecamatan cukup tinggi.

Kata kunci: Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik

¹*Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.*

²*Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi.*

³*Sekretaris Penguji/Pembimbing Skripsi*

Pendahuluan

Seiring dengan perkembangannya, semua organisasi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal, tidak terkecuali organisasi pemerintah. Demikian halnya dengan aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi pemerintah, juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat karena hal tersebut sudah merupakan salah satu fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah yang mempunyai tugas menyelenggarakan seluruh proses pelaksanaan pembangunan dalam berbagai sektor kehidupan mulai dari tingkat pusat hingga tingkat daerah. Berbicara mengenai kinerja dan pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan organisasi tersebut, tidak lain adalah manusia itu sendiri. Sebagai unsur organisasi, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsinya dalam rangka kemajuan organisasi. Potensi setiap individu yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Di mana keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia didalamnya karena manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan untuk menggerakkan roda aktivitas organisasi.

Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam suatu organisasi publik menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja aparatur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan

pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja. Seperti dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/09/M.PAN/5/2007 pasal 12 ayat 1 dan 2 tentang pedoman umum penetapan indikator kinerja di lingkungan instansi pemerintah yang mengatakan bahwa (1) instansi Pemerintah melaksanakan analisis dan evaluasi kinerja dengan memperhatikan capaian indikator kinerja untuk melengkapi informasi yang dihasilkan dalam pengukuran kinerja dan digunakan untuk perbaikan kinerja dan peningkatan akuntabilitas kinerja. (2) Analisis dan evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilakukan secara berkala dan sederhana dengan meneliti fakta-fakta yang ada baik berupa kendala, hambatan maupun informasi lainnya.

Baik buruknya kinerja aparatur, maupun suatu organisasi disebabkan oleh beberapa factor, baik faktor internal organisasi dengan keterbatasan sumberdaya maupun eksternal organisasi seperti lingkungan tempat organisasi tersebut berada. Pemekaran adalah merupakan konsekuensi logis terhadap penciptaan Demokratisasi berpemerintahan. Demokratisasi dan desentralisasi merupakan dua hal yang tidak bisa di pisahkan. Desentralisasi tanpa disertai demokratisasi sama saja memindahkan sentralisasi dan korupsi dari pusat ke daerah /desa. Sebaliknya demokrasi tanpa desentralisasi sama saja merawat hubungan yang jauh antara pemerintah dan rakyat, antau menjauhkan partisipasi masyarakat. Disadari atau tidak dampak dari suatu pemekaran terhadap suatu institusi daerah sangat mempengaruhi kinerja dari instansi tersebut, baik dari sisi

kesiapan institusi menghadapi perubahan dan menghadapi tekanan yang tidak disertai dengan sumberdaya yang memadai. Kecamatan merupakan salah satu SKPD di sebuah Kabupaten/Kota, pemekaran kecamatan telah banyak dilakukan sebagai dampak dari pemekaran kabupaten/ kota maupun provinsi untuk memenuhi kuota jumlah kecamatan sesuai ketentuan yang berlaku, cara pemekaran yang hanya mengejar 'target' tersebut sering tidak mempertimbangkan aspek kedepan seperti kesiapan aparat yang akan melayani masyarakat, fasilitas pendukung, maupun kesiapan kuantitas aparat serta tidak melalui kajian akademis. Situasi tersebut menjadi semakin riskan dikarenakan dapat menjadi bumerang bagi pemerintah dengan ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Dalam undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil Negara pada pasal 1 disebutkan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dalam menjalankan tugasnya Aparatur sipil Negara harus bersikap professional dan berintegritas. Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Kesejahteraan rakyat menjadi argumentasi dalam memperjuangkan agenda yang menjadi keinginan Pemerintah Daerah kepada Pemerintah Pusat. Atas nama kesejahteraan, rakyat, sekaligus tujuan akhir otonomi daerah, maka ditempuh strategi dan pendekatan yang memungkinkan tercapainya tujuan dimaksud oleh pemerintah daerah dan

masyarakatnya. Dalam kurun waktu satu dekade terakhir, salah satu strategi yang diupayakan oleh masyarakat untuk mencapai tujuan dimaksud adalah pemekaran daerah, baik pada entitas pemerintahan yang paling rendah (Desa) hingga level Kabupaten/Kota dan Provinsi.

Kecamatan Kawangkoan Utara terbentuk pada tahun 2010 merupakan pemekaran dari Kecamatan Kawangkoan, seperti pada daerah lainnya, kecamatan kawangkoan utara memiliki masalah seperti yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai pelayanan publik. Namun masih ada masalah lainnya yang timbul ketika ibukota kecamatan yang sebelumnya telah disepakati di DPRD Minahasa di Kelurahan Talikuran namun pada kenyataannya kemudian diubah berada di Desa Kiawa, hal ini menimbulkan penolakan oleh warga masyarakat Talikuran dan Uner yang kemudian berdemo dan membuat spanduk penolakan di jalan-jalan umum, hal ini kemudian berimbas pada ditutupnya kantor Kelurahan Talikuran oleh masyarakat yang memang kantor tersebut masih milik masyarakat Kelurahan Talikuran. Masalah berlanjut ketika masyarakat Kelurahan Talikuran, dan Uner tidak mau mengakui dan tidak ingin mengunjungi pelayanan yang berada di Desa Kiawa. Dari masalah-masalah tersebut berimbas pada kinerja aparat kecamatan Kawangkoan Utara dalam pelayanan publik yang tidak maksimal kepada masyarakat.

Setelah kurang lebih 7 tahun berjalan situasi kondusif, meskipun dari pengamatan penulis masih ada beberapa masyarakat yang masih belum rela masalah tersebut selesai, dan masih belum dapat diketahui tentang bagaimana kinerja aparatur sipil Negara yang ada di Kecamatan Kawangkoan Utara selama ini. Berdasarkan latar

belakang yang di paparkan, penulis merumuskan masalah menjadi pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimana Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa? Dengan melihat rumusan masalah sebelumnya maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa.

Tinjauan Pustaka

Kata “kinerja” telah menjadi kata yang telah memasyarakat, seringkali istilah kinerja ini, mulai dari media massa, pejabat birokrasi, pelaku bisnis bahkan sampai masyarakat awam, namun demikian tidak ditemukan defenisi yang definitive tentang kinerja. Hal ini dikarenakan istilah kinerja tidak ditemui dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kecuali kamus bahasa Indonesia lainnya yang menyatakan bahwa kinerja merupakan sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan atas kemampuan kerja. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dikemukakan arti kinerja sebagai “(1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja”. Sehingga berbagai pihak cenderung memberikan padanan kata kinerja dengan ‘*performance*’ dalam bahasa Inggris. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Adapun pengertian kinerja, yang dikemukakan oleh Agus Dharma yaitu sebagai berikut: “Kinerja pegawai

adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor”.

Dalam Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 pasal 1 disebutkan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Selanjutnya pasal 6 Pegawai ASN terdiri atas: a. PNS; dan b. PPPK.

- (1) PNS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional.
- (2) PPPK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan kebutuhan Instansi Pemerintah dan ketentuan Undang-Undang ini.

Secara etimologi, istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri. Sedangkan aparatur dapat diartikan sebagai alat negara, aparat pemerintah. Jadi aparatur negara, alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya tetapi juga organisasi fasilitas ketentuan pengaturan dan sebagainya. Pelayanan publik atau publik services untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komersial hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai

tuntunan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun dari format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntunan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan yang dilihat dari kedua sisi belumlah memasukan bahkan masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang tidak berdaya. Kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayanan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat pada Negara (Inu Kencana Syafii, 2005:76) meskipun sesungguhnya Negara berdiri untuk kepentingan masyarakat.

Yang menjadi pertanyaan apakah pelayanan publik itu ? menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2008:8) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam suatu interaksi langsung antar seornag dengan yang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam kamus besar bahas Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris yan berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik

sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku, menjadi publik yang berarti umum, orang banyak/ramai. Atas dasar pengertian ini pelayanan publik diartikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setaip kegaitan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis kualitatif. Pendekatan kualitatif yaitu untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian dimana datanya berupa kata, kalimat, skema atau gambar. Dengan mengacu pada konsep yang digunakan, yaitu untuk mengetahui dan memahami kinerja aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa pasca pemekaran kecamatan. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif, yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain. Sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami kinerja aparatur sipil Negara pada Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa pasca pemekaran kecamatan.

Fokus dalam penelitian ini adalah Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa. Yang dimaksud Kinerja aparatur sipil Negara dalam penelitian ini adalah gambaran

mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas seluruh pegawai dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi dari organisasi tersebut pasca pemekaran kecamatan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bernardin dan Russel (Sudarmanto 2009:34) yaitu Kualitas, Kuantitas (*quantity*), Ketepatan waktu (*timeliness*), Efektivitas (*cost effectiveness*), Kemandirian (*need for supervision*), dan Komitmen kerja.

Penelitian mengenai Kinerja aparatur sipil Negara di Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa, memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang akurat. Ada 8 orang informan yang di telah diwawancarai adalah sebagai berikut :

1. Camat Kawangkoan Utara
2. Sekretaris Kecamatan Kawangkoan Utara
3. Kepala Seksi Kecamatan Kawangkoan Utara
4. Lurah Kawangkoan Barat, Diana Rondonuwu
5. Tokoh Masyarakat, Febry Suoth
6. Bpk. Yumma Assa
7. Ibu. Lusye Umbas
8. Ibu. Greyni Palit
9. Ibu. Rensy Pinontoan

Hasil Penelitian

Menurut Geotsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2011:51) mengemukakan bahwa : “kualitas adalah merupakan suatu kondisi dinamik yang berhubungan dengan produk jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Dalam pandangan Elhaitmmy (dalam Tjiptono, 2011 : 58), kualitas pelayanan adalah *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara

karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1).Kecepatan; 2).Ketepatan; 3).Keramahan; 4).Kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat *excellence*, menurut Tjiptono (2011 : 58) “Seorang karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik bisa memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional”. Di Kecamatan Kawangkoan Utara, dari hasil penelitian, mengenai kualitas pelayanan sendiri jika dilihat dari indicator kualitas pelayanan memang belum memenuhi syarat, hal ini disebabkan keterbatasan sumberdaya manusia dan sarana pendukung, hal ini membuat pelayanan menjadi agak pelan serta kantor Kecamatan yang belum representatif, dimana kantor Kecamatan sendiri masih meminjam rumah dari lurah, hal ini membuat tingkat kenyamanan berkurang, karena suasana kantor hanya seperti rumah. Hal ini seperti yang diutarakan oleh seorang masyarakat Bapak Yumma beliau mengatakan :

Pelayanan di Kecamatan Kawangkoan Utara saya nilai sudah baik, dimana pegawainya berlaku baik dan sopan, namun ada beberapa hal

yang saya perlu kritisi yaitu pemerintah kecamatan seharusnya memperhatikan jumlah pegawai serta sarana dan prasarana pendukung di kantor, bahkan kalau saya katakana itu bukan kantor, itu rumah, hal ini membuat kami sebagai pengguna layanan merasa kurang nyaman, belum lagi printer dan computer yang sering rusak, hal ini memperlambat kinerja pegawai, tetapi menurut saya yang salah bukan pegawai tetapi pimpinan. Hal senada dikatakan ibu, Lusye seorang masyarakat beliau mengatakan: sebagai masyarakat Kecamatan Kawangkoan Utara saya merasa cukup kecewa dengan keadaan di kantor Kecamatan, memang suasana dalam kantor baik, namun alangkah lebih baik apabila kita memiliki kantor sendiri, bila nantinya lurah pensiun atau dipindah tugaskan bagaimana? otomatis kita harus mencari kantor yang baru lagi, seharusnya pimpinan kecamatan dan kabupaten harus lebih bijak dalam memperjuangkan kantor sendiri, di Kecamatan yang lain dan kecamatan lain sudah memiliki kantor sendiri.

Lurah Talikuran Utara mengkonfirmasi bahwa : memang terus terang kantor yang sekarang digunakan oleh pemerintah Kecamatan masih menggunakan rumah warga, hal ini disebabkan pemekaran Kecamatan dan Kelurahan beberapa tahun lalu menyebabkan pemisahan wilayah dan kantor yang lama milik dari masyarakat, dengan adanya konflik ibukota kecamatan beberapa tahun lalu menyebabkan masyarakat kecewa dan tidak mengizinkan lagi pemerintah menggunakan tanah yang sudah dihibahkan oleh masyarakat. Hal ini merupakan dampak dari pemekaran kecamatan yang sebenarnya belum siap namun terkesan dipaksakan. Dari penjelasan dari beberapa informan tersebut, dapat dilihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan hanya

sebagian yang terpenuhi, hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan public secara komprehensif di Kecamatan belum maksimal. Jenis pelayanan pada kantor camat tidak banyak jika dibandingkan dengan Kelurahan/ Desa yang merupakan ujung tombak pelayanan publik. Kebanyakan urusan tersebut langsung dibawah ke Dinas Catatan Sipil. Fakta tersebut bukan berarti peran kecamatan dalam pelayanan sudah tidak berfungsi, masih ada beberapa pelayanan yang dilayani di Kecamatan seperti Akte Jual Beli, legalisir-legalisir surat menyurat serta pembinaan dan pengawasan.

Hal ini dikuatkan oleh pernyataan Sekretaris Camat Kawangkoan Utara, beliau mengatakan : pekerjaan Aparat di Kecamatan Kawangkoan, sama dengan aparat yang ada di kecamatan lainnya, hanya menjalankan sesuai dengan tugas pokok, perlu diketahui tugas kecamatan tidak seperti dulu lagi, kalau dulu banyak sekali pelayanan yang dilayani untuk masyarakat seperti perijinan, KTP, KK dan banyak lagi, namun seiring dengan perkembangan zaman serta aturan, maka kami hanya menjalankan fungsi koordinasi, meskipun begitu masih ada beberapa jenis pelayanan yang masih diberikan kepada kecamatan seperti Pembuatan Akte Jual Beli serta beberapa legalisir. Hal lain juga yang di atur dalam undang-undang adalah kecamatan , lebih khususnya camat harus membina dan mengawasi desa, apalagi sekarang ini dana yang masuk di desa sudah sangat besar, jadi membutuhkan pengawasan yang ekstra dari pemerintah yang lebih diatas, yakni kecamatan dan kabupaten. Untuk mengetahui penyebab kurangnya kuantitas pelayanan yang ada, penulis mewawancarai seorang tokoh masyarakat kecamatan kawangkoan utara, Bapak Febry Suoth yang

merupakan mantan anggota DPRD Kabupaten Minahasa mengatakan:

Kecamatan Kawangkoan Utara, dimekarkan sebenarnya bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, yang selama ini berpusat di Kecamatan Kawangkoan Induk, selain itu bertujuan untuk syarat untuk menjadi kabupaten Minahasa Tengah, namun pada perkembangannya ibukota kecamatan ditetapkan di Kelurahan Talikuran, namun setelah ada pergantian anggota dewan, ibukota kecamatan berganti di Desa Kiawa, hal ini menimbulkan kekecewaan para masyarakat, yang kemudian menjadi apatis terhadap program pemerintah dan aparat pemerintah itu sendiri, namun hal itu menjadi boomerang karena, mau tidak mau harus mengurus keperluan di Kecamatan, sejak dimekarkan, masyarakat khususnya kelurahan talikuran masih merasa kecewa dengan keputusan tersebut, dan terkadang enggan untuk berkunjung ke kantor kecamatan, hanya menitip saja kepada pegawai yang bekerja di kantor kecamatan. Dari pernyataan diatas, dapat dilihat, menurunnya kuantitas pelayanan disebabkan permasalahan pemekaran beberapa tahun lalu, membuat masyarakat menjadi apatis dan enggan mengurus keperluan yang sifatnya tidak terlalu penting atau masih bisa didapatkan di tempat lain seperti Notaris dan Kelurahan.

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait. Tetapi pada kenyataannya yang

terjadi di lapangan aparat/pegawai dinas selaku pihak pelayanan tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Dimana sering terjadi kesalahan dan dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini di ungkapkan oleh Greyini salah satu warga yang sedang mengurus Akte Jual beli: Pelayanan Akte jual beli pada Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara masih mengalami beberapa kendala. Pihak Kecamatan berjanji hanya beberapa hari saja sudah jadi. Namun pada waktu yang dijanjikan akte tersebut belum jadi meskipun sudah mengalami proses dari tingkat desa sampai ke kecamatan. Mengulur waktunya bisa lama sekali, padahal saya sangat memerlukan akter tersebut.

Penulis juga mewawancarai seorang Ibu yang baru selesai mengurus berkas untuk legaliser Rensi Pinontoan beliau mengatakan : saya mengurus untuk legaliser ini sudah 2 hari, memang agak lama dari yang dikatakan orang, biasanya bila dimasukkan hari ini, maka dapat diambil pada hari itu juga. Setelah ditanya, mereka beralasan kehabisan tinta print, serta masih menunggu kertas, menurut aparat hal ini sering terjadi karena pesanan yang agak terlambat atau kadang-kadang supliernya belum mengantar.

Efektivitas dalam pelayanan sangat diperlukan masyarakat apalagi masyarakat yang memang sangat membutuhkannya, untuk mengklarifikasi hal diatas penulis mewawancarai seorang Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Kawangkoan Utara, beliau membenarkan hal tersebut, beliau mengatakan Keterlambatan memang kadang terjadi tapi bukan karena pegawainya tidak mampu atau tidak tahu harus berbuat apa, melainkan disebabkan kehabisan tinta ataupun banyaknya pemohon yang kadang-kadang tidak menentu, kadang-kadang banyak kadang tidak terlalu banyak,

terkadang masyarakat datang pada saat sebelum pulang kantor jadi otomatis nanti terlayani besoknya.

Komitmen kerja merupakan suatu hal yang amat penting yang perlu mendapat perhatian dari pimpinan organisasi, agar tujuan yang diinginkan tercapai. Komitmen kerja adalah refleksi dari sikap pribadi atau sikap kelompok terhadap kerja dan kerjasama. Apabila pekerja tampak merasa senang, optimis mengenai kegiatan, dan tugas, serta ramah satu sama lain, maka karyawan itu dikatakan mempunyai semangat kerja yang tinggi. Semangat kerja ini perlu diketahui oleh para pimpinan perusahaan atau manajer karena penting artinya bagi keberhasilan suatu usaha. Dikatakan penting bagi keberhasilan dalam suatu perusahaan karena semangat kerja mempengaruhi produktivitas dan prestasi kerja dikalangan karyawan. Komitmen kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. (Hasibuan, 2009: 94).

Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Utomo (Tommy dkk., 2010) Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Menurut Reichheld, semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi

organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Begitu pula sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparat di Kecamatan Kawangkoan Utara dalam melayani masyarakat secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti tidak tetapnya kantor kecamatan sejak dimekarkan, hal ini menyebabkan arsip-arsip harus ditata kembali, selain itu hal ini membuat aparat tidak nyaman bekerja karena suasana kantor yang tidak representatif.
2. Kuantitas pelayanan yang diberikan aparat kecamatan dapat dikatakan rendah, hal ini disebabkan sifat apatis dan kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah mengenai pemekaran kecamatan beberapa tahun lalu. Efek tersebut masih bisa dirasakan sampai sekarang.
3. Efektivitas kerja aparat pemerintah Kecamatan Kawangkoan Utara juga masih belum sesuai dengan harapan, hal ini disebabkan kurangnya dukungan sarana dan prasarana seperti prasarana kantor yang belum representatif serta dukungan anggaran yang terkadang terlambat, sehingga untuk membeli tinta dan kertas harus menunggu anggaran.
4. Komitmen Kerja, merupakan satu-satunya aspek yang dapat dikatakan baik, meskipun dukungan masyarakat belum maksimal dan dukungan dana yang tidak stabil,

namun sikap komitmen dan semangat kerja aparat kecamatan cukup tinggi.

Saran

1. Camat sebagai seorang pemimpin pada Organisasi Kecamatan, harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Baik buruknya Kualitas pelayanan disebabkan banyak faktor, dalam penelitian ini factor sarana dan prasarana sangat mendominasi, camat sebaiknya melobi pemerintah kabupaten untuk pengadaan pembangunan kantor yang representatif untuk menunjang suasana kerja yang baik, demi peningkatkan kualitas pelayanan.
2. Selain kualitas, kuantitas pelayanan perlu ditingkatkan selain dengan menyiapkan fasilitas pendukung seperti komputer, printer dan kertas, pemerintah juga harus mampu menarik hati masyarakat dengan sering berkunjung ke desa-desa untuk mengadakan sosialisasi dan pelatihan sehingga permasalahan-permasalahan yang selama ini ada menjadi lebih cair.
3. Pemerintah Kecamatan, sebaiknya mampu bersikap professional dalam pekerjaan, dalam hal ini perlu meningkatkan komitmen dan semangat kerja demi menjaga kepercayaan masyarakat dalam memberikan pelayanan.
4. Sebaiknya para aparatur lebih meningkatkan kualitas/mutu kerja dan sekiranya mempertahankan apa yang saat ini sudah dapat dicapat dan dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin and Russel.2002.*Human Resource Management, An. Experimental Approach, terjemahan.*Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Dharma, Agus. 2001. *Manajemen Prestasi Kerja.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Dharma, Surya.2011.*Manajemen Kinerja (Falsafah Teori dan Penerapannya),* cetakan keempat.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fahmi, Irham. 2007. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi.* Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003.*Manajemen Sumber Daya Manusia.*Jakarta: Bumi Aksara.
- Lukman Sampara. 2008. Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta. PT. Bumi Lestari
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu.2005.*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.*Bandung: Refika Aditama.
- Prof. Dr. Moeheriono, M.Si. 2011. *Indikator Kinerja Utama.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Rivai,Veithzal.2004.*Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan.*Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.
- Sedarmayanti.2007.*Manajemen Sumber Daya Manusia.*Bandung: Refika Aditama.
- Simanjuntak,Payaman.2005.*Manajemen dan Evaluasi Kinerja,* cetakan pertama.Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno,Edy.2009.*Manajemen Sumber Daya Manusia.*Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syafiie, Inu Kencana, 2005.Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Pengembangan. Jakarta. Rineka Cipta
- Wibowo. 2009, *Manajemen Kinerja,* Rajawali Pers, Jakarta.